

プロジェクト代表者: 佐々木 香織

1. プロジェクトの目的・概要

俱知安・ニセコ地域では外国人居住者と観光客が急増しており、その対応が喫緊の課題である。現下、教育や行政サービスは適応し始めているが、医療サービスは未知数だ。マイノリティを抱える地域における医療は、言語の差異ばかりでなく、身体・疾病観や医療制度といった文化・社会的差異にも起因し、いわゆる *lost in translation* が起こりがちである。その結果、診察や治療が滞ったり、患者が不必要な不安に陥ったりしやすい。その為、ロンドンなどの国際都市では、その対策を始めて久しい。本プロジェクトは、ゼミ生を中心とし、この問題にまつわる『地域の課題』を社会調査により追究し、その『解決策』の提案を行うことを目的とする。具体的には、外国人と日本人医師・看護師・薬剤師・薬剤販売従事者などとの間で *lost in translation* を防ぐような日本語と英語での「手引き」作成といった実践的解決策の提案も視野に入れる。俱知安・ニセコ地区の日本人関係者への聞き取り調査と同地域を訪れる外国人観光客へのアンケート調査を実施し、より現場の声を反映した解決策を模索する。本プロジェクトを通じ、①『地域貢献』が成され、更には、②参加学生が、a) 地域の課題と社会調査を習熟し、b) 地域の課題に協働して取り組み、c) 英語の活用もできるという、『グローバル人材』へ育っていくことが期待される。

2. 具体的な取組内容

まず、関係者に対して現地で「聞き取り調査」を3回(9月,10月,1月)実施した。次に外国人観光客に対して「アンケート調査」(1月)を行い、情報収集と仮説の検証に役立てた。最後に調査結果をベースに、外国人へ必要な情報を提供すべく、冊子作成に取り組んだ。

第一回調査では、外国人が医療サービスを受ける際に抱える問題点の洗い出しがなされた。特に重要な点としては①外国人がニセコ地域におけるドラッグストアも医療機関もよく把握できていない;②施設を知ったとしても、外国人に必要な情報(言語、支払い方法、開業時間)の入手が厳しい;③ニセコ地域の医薬関連施設の相互連携と情報不足により、外国人が施設をたらい回しにされている;という三点が挙げられる。

第二回調査では、外国人の情報不足とたらい回しの現状の原因を追究した。判明した要因は④日本の医薬品販売形態(薬剤師の配置など)と外国との差異による期待値のギャップ、⑤医療制度の違いに起因した、日本の医療サービス選択(病院、各専門診療所、鍼灸など)への戸惑い、⑥日本の制度を当然視した情報提供と説明による、*lost in translation*;であった。

第三回調査は、実際に大量の外国人が訪れる中、ニセコ地域の外国人に対する医療サービスの現状把握に努めた。すなわち、⑦各病院、調剤薬局、ドラッグストア等の施設における外国人への対応を聞き取り調査し、⑧外国人観光客の日本の医療サービスに対する知識、体験、期待などアンケート調査をした。これらの調査により、外国人が必要とする情報を確認した。

1-3月は、調査結果をもとに市町村向けの調査報告書、ならびに外国人向けのニセコ地区の医療手引き・マップを作製した。「手引き・マップ」の表面では *lost in translation* を引き起こす要因となる、我われが当然視してしまっている日本の医療サービスについて、彼らとの違いを認識しながら、ピクトグラム(絵文字アイコン)や表を含め、説明するものとした。裏面は、地図で医療サービス施設の位置関係を示しながら、具体的にその施設の利用にあたって外国人が必要としている情報(支払方法、薬剤師の有無など)を掲載した。

3. プロジェクトの成果及び地域への還元

本プロジェクトの成果は、大きく四つ挙げられる。一つは、参加学生が地域の課題に対して、調査と分析を行うスキルをつけたことである。第二に、全ての学生が外国人への対面アンケートを実施したことにより、英語の活用を含めた外国人との交流を行う技能を付け始めた点である。第三に、地域の課題に対して「解決策」として、英語による冊子・マップを作成し、各方面に納入し、地域貢献をしたことである。第四に、本プロジェクトの報告書を、俱知安・ニセコ町役場へ作成・提出することにより、調査結果を共有するという地域への還元を行う予定である。